

**PELAYANAN PENGADAAN AIR BERSIH OLEH UNIT PELAKSANA
TEKNIS (UPT) AIR MINUM KOTA DUMAI TAHUN 2011-2012**

Elfany Nasti

And

Drs. M.Y. Tiyas Tinov, M.Si

Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru

Email: fanyelfany@yahoo.com

Abstract

Clean water is a very important requirement for human survival. However, the availability of clean water, especially in urban areas nowadays is hard thing to come by. The existence of water in urban areas is very important considering the activity of urban life are very dynamic. To meet the need for clean water, resident of urban areas can not rely on water from direct rainfall and surface water such as water sources has largely been contaminated either directly or indirectly from human activity itself.

Given the scale of the role and function of clean water as well as to anticipate the high demand for water, especially clean water in urban areas, to meet the water needs of the built urban water management managed by the State-Owned Enterprises (SOE) is the Regional Water Company.

The agency responsible for services and levy issues of clean water, but at this time the performance of certain services and levy water in urban areas is still lacking. The agency is also responsible for preparing and providing clean water and distribute it to the public (costumers) as a consumer.

The study was conducted using a quality approach. Techniques used in collecting data on the qualitative research are interviews and documentation. The data has been collected and processed qualitatively.

Beside on this study, it can be concluded that provision of water services in the Dumai city not run optimally because there are some constraints inters of both the proposition and infrastructure.

Through this paper the author will describe the constraints that exist in the provision of water services by the Technical Implementation Unit of Dumai City.

KeyWords: services, local government, the Technical Implementation Unit of Dumai City, public, the consumer.

Pendahuluan

Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 22 menyatakan bahwa Daerah di dalam penyelenggaraan otonomi daerah mempunyai beberapa kewajiban, salah satu kewajiban tersebut adalah meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kehidupan masyarakat adalah dengan penyediaan air bersih.

Pembangunan infrastruktur merupakan pembangunan yang perlu mendapat perhatian yang sangat intensif. Pembangunan infrastruktur tidak hanya meliputi pembangunan jalan dan tata ruang perkotaan tetapi juga meliputi pembangunan sarana dan prasarana umum yang diperlukan untuk keberlangsungan kesejahteraan masyarakat dalam keberlangsungan kehidupan dalam hal ini yaitu pembangunan infrastruktur air bersih.

Keberadaan air bersih di daerah perkotaan menjadi sangat penting mengingat aktivitas kehidupan masyarakat kota yang sangat dinamis. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih penduduk daerah perkotaan tidak dapat mengandalkan air dari sumber air langsung seperti air permukaan dan hujan karena kedua sumber air ini sebagian besar telah tercemar baik langsung maupun tidak langsung dari aktivitas manusia itu sendiri. Air tanah merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tetapi mempunyai keterbatasan baik secara kualitas maupun kuantitas. Selain itu pengambilan air tanah secara berlebihan tanpa mempertimbangkan keseimbangan air tanah akan memberikan dampak lain seperti penurunan muka tanah, intrusi air laut dan lain-lain.

Dengan bertambahnya jumlah penduduk, maka kebutuhan air akan semakin meningkat pesat. Bagi kawasan perkotaan dengan tingkat pembangunan yang pesat dan pertumbuhan penduduk yang tinggi, air bersih merupakan barang yang langka dan mahal. Karena selain disebabkan oleh semakin tingginya kebutuhan akan air, juga terjadi penurunan kualitas dan kuantitas air. Penggunaan air di kawasan perkotaan antara lain adalah untuk air minum (pemukiman), industri, usaha perkotaan (perdagangan/pertokoan) dan lainnya.

Sebagai suatu kota, Dumai tentu sangat membutuhkan tersedianya air bersih. Kota Dumai yang terdiri dari 7 kecamatan memiliki luas sekitar 1.772,38 km² dengan jumlah penduduk sejumlah 298.189 jiwa.

Selama ini untuk memenuhi kebutuhan air bersih sebagian warga menggunakan air bersih dari Unit Pelaksana Terknis (UPT) Air Minum Kota Dumai dan warga yang tidak mendaftar sebagai pelanggan memilih membuat sumur bor atau membeli air penjual air keliling untuk memenuhi kebutuhan air bersih mereka sehari-hari.

Sebelum diadakan pemekaran wilayah kecamatan, UPT Air Minum Kota Dumai melayani 2 kecamatan yaitu kecamatan Dumai Barat dan Kecamatan Dumai Timur kemudian setelah dilakukan pemekaran pada tahun 2009 UPT Air Minum Kota Dumai melayani 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Dumai Barat, Kecamatan Dumai Timur, Kecamatan Dumai Kota dan Kecamatan Dumai Selatan dengan jumlah sambungan langganan terakhir sebanyak 1.384 pelanggan.

Pelayanan pengadaan air bersih oleh UPT Kota Dumai ini berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai No. 24 Tahun 2007, peraturan ini berisi Tentang Pembangunan Infrastruktur Air Minum Dengan Sistem Tahun Jamak dinyatakan bahwa pemenuhan akan ketersediaan air minum yang memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sektor jasa dan industri merupakan kebutuhan yang perlu direalisasikan segera. Berdasarkan Peraturan Daerah ini Pembangunan direncanakan selama empat tahun, dimulai dari tahun 2008 hingga tahun 2011.

Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai No. 16 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Air Minum pada Pasal 13 poin A yang mana Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) mempunyai kewajiban memberikan pelayanan air minum yang berkualitas dan optimal bagi pelanggan atau konsumen sesuai dengan kemampuan dan kapasitas produksi yang tersedia. Namun pelayanan UPT Air Minum ini dinilai masih belum optimal, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kualitas air baku, kuantitas, kontinuitas dan kapasitas produksi airnya. Kuantitas air saat ini cenderung menurun, yang disebabkan oleh potensi sumber air yang berkurang dan adanya keterbatasan kapasitas dalam produksinya.

Penggunaan air bersih dari UPT Air Minum Kota Dumai terkait dengan tiga hal, yaitu kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Secara kualitas air bersih perlu dipertanyakan karena fakta di lapangan menunjukkan air tidak layak dikonsumsi, secara kuantitas debit air bersih yang diterima oleh pelanggan sangat kecil hal ini juga dikarenakan faktor kebocoran pipa sambungan air yang memang sudah tua. Ditambah lagi dengan tidak mengalirnya air bersih selama 24 jam, yang mana air mengalir sehari 2 kali dalam waktu tiga jam itu pun air yang mengalir hanya dalam jumlah yang sedang atau bahkan kecil bahkan terkadang air tidak hidup dalam satu hari bahkan lebih.

Permasalahan tersebut diperparah dengan adanya kehilangan air secara fisik dengan adanya kebocoran air pada jaringan distribusi mengakibatkan debit air yang sampai ke pelanggan menjadi kecil dan sedikit. Kehilangan air secara nonfisik yaitu adanya kesalahan pada meter produksi dan meter pelanggan serta sambungan liar dan pencurian sambungan atau arus air. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini dilakukan oleh UPT Air Minum belum optimal, bahkan masyarakat yang mempunyai penghasilan rendah belum dapat menikmati aliran air bersih dari UPT Air Bersih karena pemasangan sambungan tergolong mahal bagi masyarakat menengah kebawah.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diatas hal ini tentu menimbulkan rasa kecewa masyarakat kepada kinerja pemerintahan Kota Dumai, karena pembangunan infrastruktur yang telah direncanakan selama empat tahun diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, namun kenyataannya belum semua warga Kota Dumai bisa menikmati fasilitas air bersih ini.

Namun kesalahan bukan hanya dari UPT Air Minum saja, melainkan juga dari masyarakat karena terdapat tunggakan pembayaran retribusi air oleh warga dan masalah yang paling meresahkan adalah terjadinya pencurian arus air oleh warga yang menunggak atau tidak pernah membayar retribusi, tentu saja hal ini akan

menimbulkan kerugian bagi warga yang taat membayar retribusi dan tentunya juga menimbulkan kerugian bagi UPT Air Minum Kota Dumai.

Sesuai dengan masalah yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan air minum oleh UPT Air Minum Kota Dumai kepada masyarakat dengan judul **“Pelayanan Pengadaan Air Bersih Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Air Minum Kota Dumai Tahun 2011 – 2012”**

Perumusan Masalah

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa titik berat otonomi daerah yang luas adalah pada tingkat Kabupaten/Kota. Jelas tersirat bahwa tanggung jawab otonomi daerah dalam bidang pemerintahan terutama pelayanan kepada publik. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan pemerintahan lebih terarah dan lebih maksimal untuk memberikan pelayanan kepada publik agar lebih meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat seperti yang diinginkan.

Berdasarkan fenomena diatas, adapun rumusan masalah yang akan penulis teliti adalah: Bagaimana pelayanan Unit Pelaksana Teknis Air Minum Kota Dumai kepada masyarakat ?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan air bersih oleh UPT Air Minum Kota Dumai.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi bagi pemerintah (Dinas Terkait) untuk mengevaluasi kembali perencanaan yang telah ditetapkan dengan upaya pelaksanaan yang telah dilakukan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan ukuran bagi pelaksana pelayanan, sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh dinas terkait dalam pengelolaan dan pengadaan air bersih.

Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bermaksud mencari fakta sebanyak-banyaknya untuk kemudian diambil suatu kesimpulan (Winarno Surakhmad, 1989: 143) dengan menggunakan teknik analisis

Purposive Sampling (Sampling Bertujuan) yang mana teknik ini digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya.

Hasil dan Pembahasan

1. Penyelenggaraan Pelayanan Air Bersih oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Air Minum Kota Dumai.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Air Minum pada Pasal 13 UPT Air Minum Kota Dumai memiliki kewajiban sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan air minum yang berkualitas dan optimal bagi pelanggan atau konsumen sesuai dengan kemampuan kapasitas produksi yang tersedia;
2. Membantu pelanggan atau konsumen dalam memahami hak dan tanggung jawab;
3. Menerima pengaduan dari pelanggan atau konsumen tentang pelayanan air minum;
4. Memperbaiki saluran distribusi air minum yang rusak;
5. Mengganti meteran air atau pipa dinas yang rusak akibat teknis;
6. Memberitahukan kepada pengguna jasa tentang adanya gangguan hambatan pelayanan atau informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan.

1.1. Memberikan pelayanan air minum yang berkualitas dan optimal bagi pelanggan atau konsumen sesuai dengan kemampuan kapasitas produksi yang tersedia.

Dalam memberikan pelayanan air minum yang berkualitas dan optimal bagi pelanggan baik menurut masyarakat (pelanggan) maupun menurut pihak Kantor UPT dalam wawancara ini diwakili oleh Bapak Afrizon selaku Penanggung Jawab Hubungan Langgan, beliau menjelaskan bahwa sejak UPT Air Minum ini berdiri pada Juni 2007 hingga tahun 2012 telah melayani total sambungan saluran air sebanyak 1379 jumlah saluran pelanggan, yang mana hal ini masih jauh dari target yaitu 5000 sambungan rumah tercapai. Mengenai memberikan pelayanan air minum yang berkualitas dan optimal bagi pelanggan dari pihak UPT melalui Bapak Afrizon menjelaskan selalu berusaha seoptimal mungkin untuk memenuhi tuntutan konsumen, namun dalam memenuhi tuntutan ini pihak UPT masih mendapatkan beberapa kendala teknis seperti pipa sambungan air yang masih sering mengalami kebocoran dan kendala teknis lainnya.

1.2. Membantu pelanggan atau konsumen dalam memahami hak dan tanggung jawab.

Adapun hak dan tanggung jawab bagi masyarakat atau pengguna jasa pelayanan air minum menurut Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 16 Tahun 2011 pada Pasal 14 dan 15 adalah sebagai berikut:

A. Hak pelanggan atau konsumen air minum menurut pasal 14 adalah:

1. Menerima pelayanan air minum dari penyelenggara yang berkualitas dan optimal sesuai dengan kemampuan dan kapasitas produksi.
2. Meminta pengujian atas kebenaran tagihan rekening air minum bulanan.
3. Membuat pengaduan atas pelayanan air minum.
4. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
5. Meminta penggantian meter air yang rusak akibat teknis.

B. Tanggung jawab/kewajiban pelanggan atau konsumen air minum menurut pasal 15 adalah:

1. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan air minum.
2. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan air minum.
3. Membayar retribusi pelayanan air minum dan non air minum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Ikut menjaga rangkaian pipa dinas yang ada di dalam tempat tinggal atau lingkungan pengguna jasa.
5. Melaporkan secepatnya apabila ada mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana air minum lainnya.
6. Melaporkan kepada UPT atau aparat lainnya apabila mengetahui adanya pelanggan atau kejahatan yang dilakukan terhadap rangkaian pipa distribusi, pipa dinas maupun pipa persil.
7. Melaporkan kepada UPT apabila ada kepemilikan baru atas bangunan atau rumah pelanggan.
8. Mendaftarkan perubahan nama (balik nama) bagi pemilik baru atas bangunan atau rumah pelanggan.
9. Bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan rangkaian pipa dinas yang terdapat pada bangunan atau rumahnya.
10. Melunasi seluruh retribusi yang terhutang rekening air minum beserta dendanya yang mengakibatkan diputusnya sambungan langganan kepada penyedia jasa.
11. Mentaati seluruh ketentuan dalam peraturan daerah ini dan peraturan lainnya yang berlaku pada penyelenggara.

Membantu pelanggan atau konsumen dalam memahami hak dan tanggung jawab mereka atau dalam kata lain memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai apa saja hak dan kewajiban dari pelanggan, Bapak Afrizon menjelaskan bahwa hal ini selalu dilakukan kepada pelanggan yang ingin menjadi pelanggan UPT Air Minum. Lebih lanjut Bapak Afrizon menjelaskan bahwa hal ini dilakukan sejak awal bagi pelanggan baru agar nanti kedepannya mereka tidak bingung

dan agar mereka tahu dengan jelas apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan sebagai pelanggan.

1.3. Menerima pengaduan dari pelanggan atau konsumen tentang pelayanan pelayanan air minum.

Mengenai perihal pengaduan dari pelanggan atau konsumen tentang pelayanan air minum yang diberikan oleh pihak UPT, Bapak Afrizon mengatakan bahwa dari pihak UPT selalu menerima setiap pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan dan berusaha semaksimal mungkin menindaklanjuti setiap pengaduan atau laporan yang masuk. Lebih lanjut Bapak Afrizon menjelaskan laporan ataupun pengaduan dari pelanggan biasanya seputar kebocoran pipa, air yang tidak mengalir (tidak hidup), kerusakan pada meteran ataupun tentang adanya warga yang mencuri arus air.

Tetapi pihak UPT Air Minum mengakui tidak dapat menindaklanjuti semua laporan dengan cepat karena keterbatasan yang dimiliki baik dari segi jumlah pegawai maupun dari segi sarana dan prasarana, namun bagaimanapun pihak UPT berusaha menangani semua laporan yang masuk.

1.4. Memperbaiki saluran distribusi air minum yang rusak.

Tentang memperbaiki saluran distribusi air minum yang rusak, menurut Bapak Afrizon yang ini merupakan tanggung jawab dari pihak UPT, tentu saja hal ini wajib dilakukan. Setiap kerusakan pada pipa, meteran air, dan keran hidran pihak UPT berupaya secepat mungkin untuk memperbaikinya. Seperti yang diketahui dan disampaikan sendiri oleh pihak UPT bahwa yang paling sering terjadi memang kebocoran pipa terutama saluran pipa utama penyalur kerumah warga, karena memang pipa yang ada termasuk sudah cukup tua. Meskipun sudah ada sebagian pipa saluran yang diganti dengan pipa saluran yang baru hal ini tetap saja dirasa belum cukup untuk mengurangi masalah kebocoran pipa yang ada.

1.5. Mengganti meteran air atau pipa dinas yang rusak akibat teknis.

Penggantian meteran air atau pipa dinas yang rusak akibat teknis selalu dilakukan setiap ada kerusakan yang terjadi. Menurut pihak UPT Air Minum hal ini sudah jarang terjadi karena sudah ada beberapa meteran air atau pipa dinas yang telah diganti oleh alat yang baru, dan jika terjadi pihak UPT Air Minum akan dengan cepat menangani hal ini.

1.6. Memberitahukan kepada pengguna jasa tentang adanya gangguan hambatan pelayanan atau informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan.

Pemberitahuan atau informasi kepada pengguna jasa tentang adanya hambatan pelayanan atau informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan merupakan hal

penting yang harus dilakukan pihak UPT Air Minum, terlebih lagi dalam pelaksanaan pelayanannya pihak UPT Air Minum mengakui masih memiliki kekurangan atau belum maksima. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Afrizon bahwa masih belum stabilnya aliran air atau dalam pengalirannya air masih masih dibatasi hingga 2 kali pengaliran dalam kurun waktu sekitar 3 jam per hari, hal ini karena debit air yang dialirkan belum terlalu besar sehingga harus dibagi-bagi. Selain itu terjadinya kerusakan pada saluran pipa penyaluran, keran hidran maupun perangkat lain yang terhubung dalam penyaluran air juga merupakan salah satu kurang yang pernah terjadi dan menjadi penghambat dalam pedistribusian air yang mana hal ini tentunya harus diinformasikan kepada pelanggan agar pelanggan tahu karena ini merupakan hak pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai gangguan yang terjadi dalam pelayanan oleh UPT Air Minum.

2. Prinsip Pelayanan publik Oleh Kantor Unit Pelaksanan Teknis Air Minum Kota Dumai

Didalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu:

2.1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud adalah bahwa pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan. Dalam pengadaan pelayanan publik yang diberikan oleh UPT Air Minum Kota Dumai untuk segi kesederhanaan menurut pelanggan sudah dirasa cukup baik.

2.2. Kejelasan

Kejelasan dalam pengadaan pelayanan publik oleh UPT Air Bersih Kota Dumai sebagaimana mengacu pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004, mencakup kejelasan dalam hal: *pertama*, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; dalam hal ini petugas kantor UPT Air Minum harus memberikan kejelasan informasi terhadap setiap prosedur teknis dan administrative kepada calon pelanggan maupun pelanggan. Namun berdasarkan wawancara penulis kepada beberapa pelanggan air minum, mereka mengatakan bahwa pihak UPT Air Minum kurang informatif. Mereka juga mengatakan bahwa mereka lebih sering bertanya kepada pihak UPT secara langsung dari pada mendapatkan informasi dari pihak UPT, terutama mengenai masalah informasi mengenai terjadinya gangguan teknis pada pelayanan.

Kejelasan yang *kedua*, adalah unit kerja/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pengadaan pelayanan publik. Jika mengacu pada poin ini maka

seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak UPT Air Minum bisa berjalan dengan baik karena adanya petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian persoalan pelayanan publik dalam pengadaan pelayanan air bersih. *Ketiga*, adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Dalam hal ini pihak UPT Air Minum sudah menjalankannya dengan baik.

2.3. Kepastian Waktu

Prinsip pelayanan publik ini meliputi pengadaan pelayanan publik dapat yang mana diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Salah satu indikator dalam memperloreh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Dalam pengadaan pelayanan publik yang diberika oleh UPT Air Minum, kepastian waktu disini adalah kepastian waktu kapan pastinya air dialirkan setia hari dan berapa hari sekali air akan dialirkan. Karean selama ini waktu penghidupan untuk pengaliran air masih belum memiliki waktu yang pasti.

2.4. Keamanan

Prinsi pelayanan ini berkaitan dengan proses dan produk pelayanan publik mampu memberikan rasa aman dan kepastian hokum. Dalam hal ini produk pelayanan yang dihasilkan tidak terjadi manipulasi dan merupaka data konkrit dari pengguna jasa layanan yang diberikan. Oleh sebab itu dalam proses maupun produk pelayanan, petugs pemberi jasa layanan harus mampu memberikan rasa aman.

Perlakuan diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan tentu sangat mengganggu *imange* penyelenggara pelayanan publik.

2.5. Tanggung Jawab

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ini berkaitan dengan pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan pengurusan yang berhubungan dengan pelanggan dalam pelayanan publik

Prinsip tanggung jawab dalam pemberian pelayanan juga dapat dilihat dari komitmen aparat dalam menetapkan biaya pelayanan sebagai standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan Walikota.

Penetapan biaya pelayanan telah ditetapkan berdasarkan Peratutan Walikota Dumai Nomor 36 tahun 2009. Dalam penetapan biaya pelayanan harus memperhatikan beberapa aspek berikut:

1. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
2. Memperhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
3. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tetapi apabila pengadaan pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah dalam hal ini UPT Air Minum berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, seperti yang telah dilakukan oleh UPT Air Minum yang man memberikan kemudahan dalam pembayaran untuk sambungan baru yaitu dengan cara dicicil atau pembayaran dengan sistem angsuran..

Jadi menurut penulis bahwa dalam segi tanggung jawab, pihak UPT Air Minum cukup memberikan kesempatan kepada warga untuk mendaftar sebagai calon pelanggan baru dengan menggunakan sistem angsuran ini.

2.6. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak UPT Air Minum merupakan hal yang penting untuk tetap berlangsungnya pelayanan yang tersedia.

Untuk segi kelengkapan sarana dan prasarana semua sudah dirasa lengkap, akan tetapi yang menjadi masalah adalah kualitas sarana dan prasarana yang tersedia sekarang dinilai kurang bagus. Seperti yang dikatakan langsung oleh Bapak Afrizon dalam wawancara sebelumnya, sarana dan prasarana yang digunakan sekarang tergolong barang tua dan mudah rusak, memang sudah ada beberapa sarana dan prasarana yang telah diganti dengan yang baru, akan tetapi hal ini belum disara cukup untuk dalam pelaksanaan pengadaan air bersih ini.

2.7. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara harus memiliki sikap disiplin, sopan santun, ramah serta pelayanan dengan sepenuh hati. Prinsip ini menurut penulis sudah berjalan dengan baik, karena menurut pengamatan yang penulis lakukan di kantor UPT Air Minum pelayanan yang dilakukan sudah memiliki prinsip ini.

2.8. Kemudahan Akses

Prinsip ini berkenaan dengan tempat serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dari pengamatan yang penulis selama melakukan penelitian di kantor UPT Air Minum ini, memang tidak ada kendala untuk masyarakat atau pelanggan untuk menjangkau kantor UPT Air Minum ini, karena memang kantor UPT Air Minum ini berada di pinggir jalan raya.

2.9. Akurasi

Prinsip ini berkenaan dengan produk pelayanan publik yang dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Sehingga memberikan kesan positif terhadap penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur pemerintah. Dari pengamatan yang penulis selama melakukan penelitian di kantor UPT Air Minum ini, kendala yang yang

terjadi adalah waktu pengaliran air yang masih belum akurat atau bisa dikatakan belum adanya waktu yang pasti dalam pengaliran air.

2.10. Kenyamanan

Produk ini berkaitan dengan lingkungan pelayanan, di mana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan memberikan kesan nyaman kepada masyarakat. Dari pengamatan yang penulis selama melakukan penelitian di kantor UPT Air Minum ini, keadaan kantor bisa dikatakan cukup nyaman, hanya saja perlu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti harus ditambahkan kursi tunggu dan keadaan di depan loket pembayaran yang perlu diperhatikan atau perlu diperbaiki karena apabila hujan, halaman di depan loket pembayaran akan tergenang air. Memang pelanggan tidak ada yang protes mengenai hal ini, hanya saja genangan air di depan loket pembayaran ini sedikit mengganggu kenyamanan saat dilihat.

3. Analisis indikator dalam pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen

Seperti yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, ada lima indikator yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan publik yang baik. Dalam penelitian ini, kelima indikator tersebut digunakan untuk menentukan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan publik yang ada di kantor UPT Air Minum Kota Dumai kepada masyarakat (konsumen). Berikut analisis terhadap masing-masing indikator tersebut:

3.1. Keandalan (*reliability*)

Merupakan respon masyarakat (konsumen) terhadap kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta terpercaya. Hal ini ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

3.2. Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan kualitas pelayanan yang bisa dilihat berupa sarana fisik. Hal ini ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan selama di meneliti di kantor UPT Air Minum Kota Dumai terdapat sedikit kekurangan di bidang sumber daya manusia, khususnya dibagian teknisi pemeliharaan rangkaian sambungan air, menurut penulis bagian ini perlu mendapat penambahan karyawan agar dapat membantu meningkatkan kinerja UPT Air Minum agar lebih maksimal.

Jika dilihat dari segi fisik, seperti fasilitas yang terdapat di kantor UPT Air Minum, menurut pengamatan penulis fasilitas yang ada bisa dikatakan cukup baik, seperti terdapat perangkat komputer, AC, dan ruangan yang layak.

Dari hasil pengamatan yang telah penulis lakukan dapat penulis simpulkan bahwa harus ada penambahan karyawan untuk bidang teknisi agak lebih meningkatkan pelayanan menjadi lebih maksimal.

3.3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Respon aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (konsumen) dapat dikatakan berkualitas apabila:

- Cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat (konsumen) dan dengan segera memberikan solusi atas setiap keluhan tersebut.
- Kesiediaan aparatur dalam bertukar pikiran dan konsultasi yang hubungan dengan pelayanan publik yang diberikan.

3.4. Jaminan (*assurance*)

Merupakan respon masyarakat (konsumen) terhadap kemampuan untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat. Hal ini ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati, yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat (konsumen).

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan di bab sebelumnya dari segi kedisiplinan dan karamahan petugas UPT Air Minum dalam melayani masyarakat (konsumen) tidak ada masalah hanya saja yang perlu diperhatikan adalah agar lebih responsif terhadap apa saja hal yang diperlukan oleh konsumen dan agar petugas UPT Air minum lebih informatif kepada konsumen mengenai gangguan yang sedang terjadi.

Hal ini agar membuat konsumen lebih merasa dihargain dan karena hal ini juga merupakan kewajiban dari UPT Air Minum untuk informatif kepada konsumen khususnya jika sedang terjadi gangguan sambungan air.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dapat penulis simpulkan bahwa dari segi jaminan pihak UPT Air Minum sudah cukup baik namun belum dapat dikatakan maksimal.

3.5. Perhatian (*empathy*)

Indikator ini dapat diketahui melalui respon masyarakat (konsumen) terhadap pegawai yang mudah memberikan perhatian persoalan dan memberikan kemudahan lainnya dalam pelayanan. Hal ini ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat (komsumen).

Berdasarkan penelitian dan wawancara yang penulis telah lakukan sebelumnya, dari segi *emphaty*, menurut penulis pihak UPT Air Minum dapat dikatakan sudah baik, Karena dari segi memberikan kemudahan, pihak UPT Air Minum telah memberikan kemudahan bagi calon pelanggan baru yang ingin mendarat sebagai pelanggan baru., yang mana hal ini telah penulis jelaskan pada bab sebelumnya.

Menurut penulis hal ini juga merupakan sebuah bentuk kemudahan yang coba diberikan pihak UPT Air Minum kepada masyarakat (konsumen). Jadi menurut penulis, pihak UPT Air Minum cukup memiliki indikator ini.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

1. Pengadaan pelayanan air bersih yang dilakukan oleh UPT Air Minum menurut penulis sebenarnya sudah cukup baik, karena dengan adanya pelayanan air bersih ini sudah cukup membantu masyarakat dalam mengatasi masalah susahnya air di kota dumai. Akan tetapi dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kekurangan dari segi sarana dan prasarana yang ada. Baik dari segi pipa salurn air yang mudah terjadi kebocoran karena kondisi pipa saluran yang sudah tua dan juga kualitas air yang belum bisa dikatakan air bersih karena belum dapat dikonsumsi. Jika beberapa hal ini bisa diatasi dan diperbaiki tentunya hal ini akan membat warga lainnya tertarik untuk mendaftar sebagai calon pelanggan baru dan target 5000 sambungan saluran rumah tangga dapat tercapai.
2. Dalam pelayannya pihak UPT Air Minum Kota Dumai sudah bisa dikatakan bagus, akan tetapi masih perlu diperbaiki di beberapa sektor seperti memperbaiki kualitas air yang ada. Penulis yakin jika kualitas air yang ada diperbaiki maka akan banyak warga yang mendaftar sebagai pelanggan baru UPT Air Minum.
3. Faktor-faktor penghambat maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Air Minum Kota Dumai antara lain kurangnya tenaga lapangan yang membantu pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada, kemudia kualitas air yang masih kurang baik, dan kurang informatifnya pihak UPT Air Minum kepada pelanggan jika adanya terjadi gangguan dalam pelaksanaan pelayanan.

4.2. Saran-saran

Berdasarkan faktor-faktor penghambat pengadaan pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Air Minum Kota Dumai, maka penulis memberikan beberapa saran antara lain:

1. Perlu adanya penambahan sumber daya manusia dalam hal ini penambahan tenaga ahli yang dapat membantu dalam pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah ada.
2. Perlu adanya perbaikan kualitas air yang diberikan, karena kualitas air yang ada sekarang belum bisa dikatakan baik. Karena hanya bisa digunakan untuk mencuci dan mandi. Alangkah lebih bagusnya kalau air bisa sekaligus digunakan untuk dikonsumsi.
3. Pihak UPT Air Minum harus lebih informatif kepada pelanggan, terutama jika sedang terjadinya gangguan dalam pelayanan, karena mendapatkan informasi dan memberikan informasi merupakan salah hak dan kewajiban dari pelanggan dan pihak UPT Air Minum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Mardalis, 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Siahaan, Marihot P,SE. 2006. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surakhmad, Winarno. 1989. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Usman, Husain dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Y, Galih.T. 2011. *Public Service Dalam Teori dan Realita*. Surabaya: Pustakacllicker.

B. Undang-undang dan Peraturan Lainnya

- Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Air Minum
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

C. SKRIPSI

1. Dwi Hidayat, Giri. *Kontribusi Unit Pelaksana Teknis Air Minum Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dan Strategi Pengembangan Unit Pelaksana Teknis Air Minum Kota Dumai Tahun 2005-2009*. Pekanbaru: jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Riau. 2013
2. Indri Septiani, Syarifah. *Problematika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2009*. Pekanbaru: Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. 2011